


Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>
Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis

 Nur Qamarina¹, Tri Purnama Sari², Indra Bayu Kusuma³
^{1,2}Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru

 Email: ¹nurqamarina1214@gmail.com,

²tripurnamasari@htp.ac.id,³indrab859@gmail.com

Histori artikel
Received:
 11 Agustus 2021

Accepted:
 25 September 2021

Published:
 26 Oktober 2021

Abstrak

Komunikasi verbal identik dengan ucapan lisan ataupun tulisan. Komunikasi non verbal adalah pesan atau informasi yang disampaikan tidak secara langsung. Berdasarkan survey awal riset, didapatkan 60% pasien mengeluh di pendaftaran rawat jalan kurang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non-verbal dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Teknik pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling*. Total sampel 91 orang pasien rawat jalan. Pengolahan data dengan analisa univariat dan analisa bivariat menggunakan uji chi square dengan *Confident Interval* (CI 95%). Terdapat 44 orang (48,3%) menyatakan komunikasi verbal tidak baik dan 47 orang (51.6%) menyatakan baik. Ada 46 orang (50,5%) menyatakan komunikasi non verbal tidak baik

dan 45 responden(49,5%)menyatakan baik. Analisa bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan komunikasi verbal dengan kepuasan pasien (*p value* 0,000: OR; 6,400) dan terdapat hubungan signifikan komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien (*p value* 0,006, OR; 7,333). Kesimpulan terdapat hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan kepuasan pasien dengan *p value*<0,005. Saran bagi puskesmas diperlukan pelatihan *excellent service* terutama cara berkomunikasi yang baik kepada pasien dan keluarganya guna mewujudkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Kata Kunci : Komunikasi Verbal, Komunikasi Non-Verbal, Kepuasan Pasien

Latar Belakang

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasienberobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut (Sudra, 2017).

Kemampuan komunikasi verbal dan konunikasi non verbal merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan. Komunikasi merupakan *softskill* atau kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan guna mempertahankan pelanggan/pasien dan meningkatkan pelanggan/pasien, aktivitas dalam kualitas pelayanan berawal dari kemampuan komunikasi petugas pelayanan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, empati, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien

yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan di rumah sakit dan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitupula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006 dalam Novianty, 2019).

UPT Puskesmas Pambang Kecamatan Bantan merupakan puskesmas non rawat inap dengan karakteristik wilayah kerja pedesaan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas ini cukup banyak khususnya pasien BPJS. Tercatat tiga bulan terakhir 2020 berjumlah 286 orang (September 2020), ada 463 orang (Oktober 2020), dan ada 281 orang (November 2020).

Berdasarkan survei awal melalui wawancara kepada 15 orang pasien rawat jalan didapatkan 9 orang (60%) mengeluh pelayanan kurang memuaskan terhadap pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini karena kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman. Ketidakpuasan pasien disebabkan komunikasi verbal dan non verbal yang kurang baik. Komunikasi verbal yang kurang baik yakni petugas kurang ramah, dan kurang jelas dalam menyampaikan informasi selain itu terlalu cepat dalam berbicara sehingga pasien mendapatkan informasi yang kurang jelas. Sedangkan pada komunikasi non verbal yang kurang baik yakni petugas tidak memperhatikan pasien saat sedang berbicara, ekspresi wajah cemberut atau kurang senyum kepada pasien yang membuat pasien canggung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merumuskan masalah "Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021".

Metode

Jenis penelitian adalah kuantitatif bersifat *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik. Sumber data penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang dalam 3 (tiga) bulan yaitu September-November 2020 di UPT Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis yaitu 1030 orang. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi didapat sampel 91 orang. Jumlah pertanyaan kuesioner untuk komunikasi verbal non-vebal masing-masing 5 (lima) pertanyaan. Skala ukur yang digunakan nominal dan hasil ukur yaitu 0 (nol) menyatakan "Tidak" dan 1 (satu) menyatakan "Ya". Pengolahan data dengan analisa univariat dan analisa bivariat menggunakan uji chi square dengan *Confident Interval* (CI 95%).

Hasil Dan Pembahasan

a. Analisis univariat

1. Analisis Univariat Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		F	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	48,4
	Perempuan	47	51,6
Total		91	100
Pendidikan	S1	5	5,5
	SLTA/SMA	34	37,4
	SLTP/SMP	24	26,4
	SD	22	24,2
	Tidak Tamat SD	6	6,6
Total		91	100
Pekerjaan	Guru	4	4,4
	Buruh	9	9,9
	Petani	6	6,6
	Nelayan	11	12,1
	IRT (Ibu Rumah Tangga)	29	31,9
	Pelajar/Mahasiswa	20	22,0
	Tidak Bekerja	12	13,2
Total		91	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data bahwa mayoritas responden adalah perempuan 47 orang (51,6%). Mayoritas berpendidikan SLTA/SMA sebanyak 34 orang (37,4%). Mayoritas pekerjaan responden adalah IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 29 orang (31,9%).

2. Analisis Univariat Variabel Dependent dan Independent

Tabel 2
Analisis Univariat Variabel Dependent dan Independent
UPT Puskesmas Pambang Tahun 2021

Variabel Dependent	Hasil Ukur	F	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	TIDAK	48	52,7
	YA	43	47,3
Total		91	100
Variabel Independent			
Komunikasi Verbal	TIDAK	44	48,4
	YA	47	51,6
Total		91	100
Komunikasi Non Verbal	TIDAK	46	50,5
	YA	45	49,5
Total		91	100

Berdasarkan tabel diperoleh dari 91 orang responden, didapatkan yang tidak puas sebanyak 48 orang (52,7%). Responden menyatakan komunikasi verbal yang tidak baik sebanyak 44 orang (48,4%). Sebagian responden menyatakan komunikasi nonverbal yang tidak baik sebanyak 46 orang (50,5%).

b. Analisis Bivariat

Tabel 3
Analisis Bivariat

Komunikasi Verbal	Kepuasan Pasien				N	(%)	P Value	OR (95%) CI
	TIDAK		YA					
	N	(%)	N	(%)				
TIDAK	33	75,0	11	25,0	44	100	0,000	6,400 (2,557-16,019)
YA	15	31,9	32	68,1	47	100		
Total	48	52,7	43	47,3	91	100		
Komunikasi Non-verbal	Kepuasan Pasien				N	(%)	P Value	OR (95%) CI
	TIDAK		YA					
	N	(%)	N	(%)				
TIDAK	27	58,7	19	41,3	46	100	0,006	3,498 (1,463-

YA	13	28,9	32	71,1	45	100		
Total	40	44	51	56	91	100		8,364)
Komunikasi Verbal dan Non-verbal	Kepuasan Pasien				N	(%)	P Value	OR (95%) CI
	TIDAK		YA					
	N	(%)	N	(%)				
TIDAK	42	33,2	21	29,8	63	100	0,000	7,333 (2,583-20,824)
YA	6	14,8	22	13,2	28	100		
Total	48	48,0	43	43,0	91	100		

Berdasarkan tabel diperoleh dari 91 orang responden, didapatkan komunikasi verbal yang tidak baik diperoleh sebanyak 33 orang (75,0%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan komunikasi non-verbal yang tidak baik diperoleh sebanyak 27 orang (58,7%) yang menyatakan tidak puas. Dan untuk komunikasi verbal dan non-verbal yang menyatakan tidak baik diperoleh sebanyak 42 orang (33,2%) yang menyatakan tidak puas.

Pembahasan

1. Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata *communicate* (bahasa latin) yang artinya menjadikan suatu milik bersama dan comunis yang arti harfiahnya milik bersama. Komunikasi merupakan seni penyampaian informasi pesan ide atau gagasan dari komunikator untuk mengubah membentuk perilaku komunikasi pola sikap pandangan dan pemahaman kepala pemahaman yang dikehendaki bersama (Handajani, 2016 dalam Purba, dkk, 2020).

Komunikasi verbal identik dengan kata-kata, baik lisan ataupun tulisan. Komunikasi verbal sering digunakan ketika berhubungan dengan semua manusia untuk menyatakan perasaan, pemikiran, data, fakta, emosi, informasi dan gagasan, saling berdebat, bertengkar dan bertukar perasaan (Purba, dkk, 2020).

Pelayanan TPPRJ di Puskesmas, komunikasi secara verbal sangat banyak dilakukan dalam memberikan pelayanan. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan idea tau perasaan, membangkitkan respons emosional atau menguraikan objek, observasi, dan ingatan. Sering juga untuk menyampaikan arti yang tersembunyi dan menguji minat seseorang.

Hal ini sejalan dengan penelitian Corry Hafizah (2019), dengan judul hubungan komunikasi kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) puskesmas siak hulu II kabupaten kampar tahun 2019 diperoleh hasil terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengankepuasan pasien yaitu nilai $P\ value = 0,000 < 0,05$ menyatakan 76,9% pasien tidak puas terhadap pelayanan komunikasi verbal. Hasil penelitian lainnya Hayulita, S dan Fajri, N (2016) menyatakan hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan perlunya koordinasi anantara perawat dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap. Penelitian yang dilakukan Wulur, R.P, Tucunan, A.A.T, Maramis, F.R.R, (2019) menyatakan ada hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara tingkat III. Menurut asumsi peneliti bahwa petugas pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik dalam berkomunikasi terhadap pasien BPJS rawat jalan dan dapat ditingkatkan lagi agar pasien terlayani dengan baik.

Komunikasi non verbal adalah proses komunikasi dimana pesan atau informasi yang disampaikan tidak secara langsung atau hanya sebatas kata-kata saja dan cenderung menggunakan gerakan tubuh (*body language*). Simbol atau lambang, gerak tubuh, isyarat, warna, tatapan mata, ekspresi wajah serta tinggi rendahnya suara, gaya bicara dan sebagainya merupakan bagian dari komunikasi non verbal. komunikasi non verbal identik dengan tanpa kata-kata dan biasanya tidak disamakan dengan komunikasi non lisan. yang termasuk dalam komunikasi lisan adalah tulisan dan bahasa isyarat sedangkan gaya bicara dan intonasi termasuk ke dalam komunikasi non verbal (Pearson, 2003 dalam Purba, dkk, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian Cory Hafizah (2019), dengan judul hubungan komunikasi kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) puskesmas siak hulu II kabupaten kampar tahun 2019 diperoleh hasil terdapat hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien yaitu nilai $P\ value = 0,000 < 0,05$ menyatakan 60% pasien tidak puas terhadap pelayanan komunikasi non verbal. Penelitian lainnya Wulur, R.P, Tucunan, A.A.T, Maramis, F.R.R, (2019) menyatakan ada hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat

inap di rumah sakit Bhayangkara tingkat III. Penelitian yang dilakukan Tanapuan, O.P, Pratiwi, S, Sulasmini (2019) menyatakan adanya hubungan komunikasi non verbal terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Dinoyo kota Malang. Menurut asumsi peneliti bahwa petugas pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik dalam berkomunikasi terhadap pasien BPJS rawat jalan dan dapat ditingkatkan lagi agar pasien terlayani dengan baik.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilakukan serta merupakan tujuan akhir pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Tjiptono, 2011 dalam Novianty, 2019).

Tuntutan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan di rumah sakit dirasakan semakin tinggi terlihat dengan semakin meningkatnya keluhan terhadap pelayanan. Disamping itu pentingnya sumber daya manusia yang memenuhi syarat baik kualitas maupun kuantitas petugas harus mempunyai pengetahuan yang tinggi keterampilan yang andal dan tingkah laku yang baik. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas (Novianty, 2019).

Dilain pihak masih banyak ataupun petugas rumah sakit yang dirasakan oleh pasien masih kurang atau tidak memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien titik terlihat dengan adanya keluhan keluhan (komplain), seperti tenaga kesehatan yang bersifat kurang baik (tidak ramah) dalam memberikan pelayanan (Novianty, 2019).

Hal ini sejalan dengan penelitian Corry Hafizah (2019) yang menyatakan terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan $P \text{ value} = 0,000 < 0,05$. Terdapat 76,9% pasien tidak puas terhadap pelayanan komunikasi verbal. Hubungan antara komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien dengan $P \text{ value} = 0,000 < 0,05$ dan menyatakan 60% pasien tidak puas terhadap pelayanan komunikasi non-

verbal. Menurut asumsi peneliti bahwa petugas pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik dalam berkomunikasi terhadap pasien BPJS rawat jalan dan dapat ditingkatkan lagi agar pasien terlayani dengan baik. Penelitian lainnya Aprilliyanti, Wagiran (2019) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap tempat pendaftaran rawat jalan menyatakan dari lima dimensi kualitas. Pada dimensi fisik (Tangible) 56% puas, dimensi tanggap, dimensi kehandalan (Reliability) 62% puas, (Responsive) 64% puas, dimensi jaminan (Assurance) 60% puas, dan dimensi empati (Empathy) 55% puas. Pelayanan tingkat kepuasan pasien skor rata-rata keseluruhan adalah 42,1. penelitian Ningsih, A.P. Rudiansyah (2020) tentang analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan menyatakan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien didapatkan skor rata-rata keseluruhan adalah 3,31 atau dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung (Tangible). Penelitian yang dilakukan Candramawa, A, Wijayanti, R.A, Hasan, D.A (2020) tentang studi literatur: penyebab ketidakpuasan pasien di pendaftaran rawat jalan RSUD Haji Surabaya Menyatakan 10 (sepuluh) literatur pada dimensi tangible dan empathy pasien merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat 52,7% responden yang tidak puas dengan pelayanan di pendaftaran rawat jalan rumah sakit. Terdapat hubungan yang signifikan komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,005. Peneliti menyarankan agar pihak manajemen rumah sakit memberikan pelatihan *excellent service* pada petugas TPRJ terutama dalam berkomunikasi verbal dan non-verbal dalam pelayanan.

Daftar Pustaka

- Adiwibowo, B.S. (2018). Pelatihan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Efektif Antara Dokter, Perawat, Pasien, Dan Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta. *Jurnal Abdimas*, 4(2), 270-274. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pelatihan+Komunikasi+Verbal+Dan+Non-Verbal+Efektif+Antara+Dokter%2C+Perawat%2C+Pasien%2C+Dan+Keluarga+Pasien+Di+Rumah+Sakit+Jiwa+Dr.+Soeharto+Heerdjan+Jakarta&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Deinv7g8llg8J.
- Alamsyah, (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Aprilliyanti. Wagiran. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Di Rumah Sakit Sintang. *Jupermik (Jurnal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan)* 2(2) 63-70. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Tingkat+Kepuasan+Pasien+Terhadap+Pelayanan+Tempat+Pendaftaran+Pasien+Rawat+Jalan+%28Tpprj%29+Di+Rumah+Sakit+Sintang+The+Level+Of+Patient+Satisfaction+With+Outpatient+Patient+Registration+Services+%28Tpprj%29+At+Hospital+Sintang+Aprilliyanti1+%2C+Wagiran1+1+Prodi+Perkam+Dan+Informasi+Kesehatan%2C+Stikes+Kapuas+Rayas+Si&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Dsyyiqty5B48J.
- Candramawa, A, Wijayanti, R.A, Hasan, D.A (2020). Studi Literatur: Penyebab Ketidakpuasan Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Haji Surabaya. *J-Remi: Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 2(1), 175-185. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Studi+Literatur%3A+Faktor+Penyebab+Ketidakpuasan+Pasien+Di+Pelayanan+Pendaftaran+Rawat+Jalan+Rsu+Haji+Surabaya+2020&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Demiaxfl916gj.
- Hafizah, C. (2019). hubungan komunikasi petugas rekam medis dengan kepuasan pasien di tempat pendafrtan pasien rawat jalan (TPPRJ) puskesmas siak hulu II kabupaten kampar tahun 2019. Karya Tulis Ilmiah tidak di terbitkan. PROGRAM D3 RMIK, Pekanbaru.
- Hayulita, S. Fajri, N. (2016). Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Dalam Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsi Ibnu Sina Bukit Tinggi Tahun 2014. 'Afiyah, 3(1), 52-59. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Komunikasi+Verbal+Perawat+Dalam++Pelayanan+Dengan+Tingkat+Kepuasan+Pasien+Di++Ruang+Rawat+Inap+Interne+Rsi+Ibnu+Sina+Bukittinggi++Tahun+2014+Sri+Hayulita+1*%29+%2C+Nadiyani+Fajri+2*%29&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3D1ixos7tcp94J.

- Idris.(2014). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta: BPJS.
- Justisiani, E. I. (2014). Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Ejurnal Ilmu Komunikasi*, 2(3), 193-206. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Persepsi+Masyarakat+Tentang+Bentuk+Komunikasi+Verbal+Dan+Komunikasi+Nonverbal+Pada+Pelayanan+Rumah+Sakit+Umum+Daerah+Abdul+Wahab+Sjahranie+Samarinda+Eka+Indah+Justisiani1&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3D9Ytfjus-My8J.
- Ningsih, A.P. Rudiansyah. (2020). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (Tpprj) Di RSUD Rubini Mempawah. *Jupermik (Jurnal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan)*, 3(1), 10-13. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?q=Kepuasan+Tpprj&hl=id&start=10&as_sdt=0,5#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Dfwlbo5Aameaj.
- Notoatmodjo S.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novianty.(2019). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nugroho, A.H. Aryati, S. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan* 2(2), 36-41. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Antara+Komunikasi+Terapeutik+Perawat+Dengan+Kepuasan+Pasien+Di+Rumah+Sakit+Islam+Kendal+Haryanto+Adi+Nugroho%2C+Septyani+Aryat&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Dwedtafkq6Bj.
- Pohan, I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan)*. Jakarta: Egc.
- Purba, Dkk. (2020) *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.(2009). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sudra, R.I. (2017). *Rekam Medis*. Yogyakarta: Universitas Terbuka.
- Syamsudin. Istiqomah, R.R. Purnama, H. (2019). *Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Karang Pule*. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14-21. Diakses dari <http://arteri.sinergi.org/index.php/arteri/article/download/5/12>.

- Tanapuan, O.P. Pratiwi, S. Sulasmini. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nushing News*, 4(1), 200-208. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Persepsi+Pasien+Tentang+Komunikasi++Verbal+Dan+Non-Verbal+Perawat+Dengan++Tingkat+Kepuasan+Pasien+Oktavianus+Plewan+Tanapuan1%29%2C+Swito+Pratiwi2%29+%2C+Sulasmini3%29&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Dtvhkpmayt2Aj.
- West, R. Turner, L.H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3 Analisis Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wulur, R.P. Tucunan, A.A.T. Maramis, F.R.R. (2019). Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. *Jurnal Kesmas*, 8(6), 403-411. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Jurnal+Kesmas%2C+Vol.+8%2C+No.+6%2C+Oktober+2019+403+Hubungan+Antara+Komunikasi+Dokter+Pasien+Dengan+Kepuasan++Pasien+Rawat+Inap+Di+Rumah+Sakit+Bhayangkara+Tingkat+Iii++Manado+Ribka+P.+Wulur*%2C+Ardiansa+A.T.+Tucunan*%2C+Franckie+R.R.+Maramis*+*Fakultas+Kesehatan+Masyarakat%2C+Universitas+Sam+Ratulangi+Manado&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Ddez2xstgsryuj.